

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-269327

(43)Date of publication of application : 20.09.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2001-072411

(71)Applicant : FULL MARKS JAPAN INC

(22)Date of filing : 14.03.2001

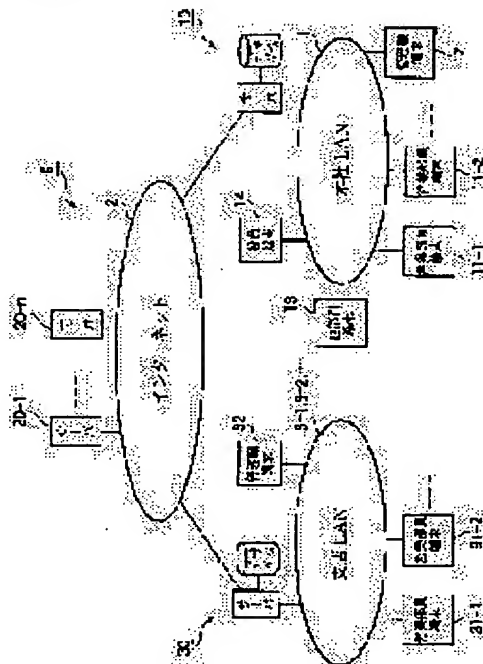
(72)Inventor : KURIYAMA RYUHEI

(54) SYSTEM AND PROGRAM FOR SUPPORTING BUSINESS DEVELOPMENT

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a system and a program for supporting business development capable of objectively grasping the degree of progress required for business management for evaluation and feedback to support the business.

SOLUTION: A business person uses terminals 11 and 31 to input a business daily report data and a new customer data and inquires various information stored in a data base of servers 10 and 30. The head of a department or the chief of a section of a business department use terminals 12 and 32 to set the degree of progress per each subordinate and each customer. The whole or a part of the business daily report data can be input or supplemented. The input data is transmitted to the server 10 or the server 30, and stored in the data base. Various information and management report stored in the data base can be formed or inquired, and an advice or a command to the subordinate can be given by an electronic mail.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-269327

(P2002-269327A)

(43)公開日 平成14年9月20日(2002.9.20)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード(参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 2	G 0 6 F 17/60	1 7 2
	1 7 4		1 7 4
	5 1 4		5 1 4

審査請求 未請求 請求項の数13 O L (全 20 頁)

(21)出願番号 特願2001-72411(P2001-72411)

(22)出願日 平成13年3月14日(2001.3.14)

(71)出願人 501102106

フルマークスジャパン株式会社

東京都台東区浅草橋5-4-5 ハシモトビル202

(72)発明者 栗山 龍平

東京都台東区浅草橋5-4-5 ハシモトビル202

(74)代理人 100072383

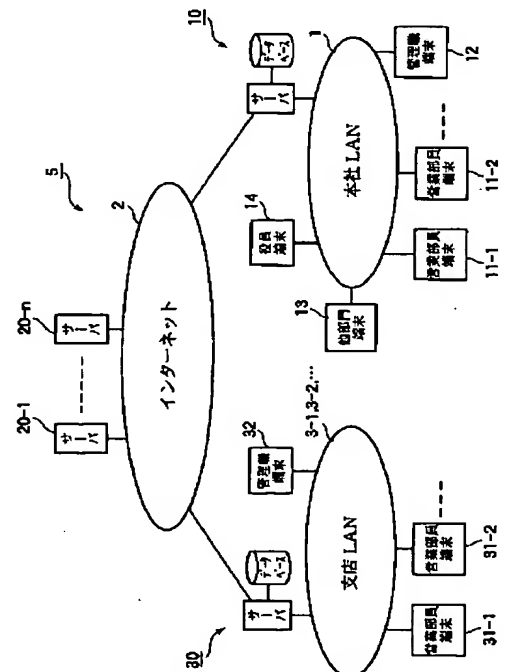
弁理士 永田 武三郎

(54)【発明の名称】 営業開発支援システム及び営業開発支援プログラム

(57)【要約】

【課題】 営業管理に必要な進捗度を客観的に把握して評価し、営業支援にフィードバックし得る営業開発支援システム及び営業開発支援プログラムの提供。

【解決手段】 営業部員は端末11、31を用いて営業日報データや新規得意先データを入力したり、サーバ10、30のデータベースに蓄積されている各種情報の照会を行う。営業部の部・課長は端末12、32を用いて部下別・得意先別に進捗率を設定する。また、営業日報データの全部または一部を入力したり、補充できる。また、入力データはサーバ10またはサーバ30に送信され、データベースに蓄積される。また、データベースに蓄積されている各種情報や管理報告書の作成及び照会を行ったり、電子メールで部下にアドバイスや指示を行うことができる。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 顧客との折衝を通じて受注契約を獲得する営業活動を支援する営業開発支援システムであって、前記営業活動の成果を評価するための評価パラメータを設定する評価パラメータ設定手段と、前記パラメータ設定手段により設定された評価パラメータを蓄積する評価パラメータ蓄積手段と、日々の営業担当者の営業活動の成果を入力する営業活動データ入力手段と、前記営業活動データ入力手段による営業担当者の営業活動の成果の入力時に、該営業活動の成果の評価レベルを指定する評価レベル指定手段と、前記評価レベル指定手段によって前記営業活動の成果の評価レベルが指定されたとき、前記設定されたパラメータに基づいて該営業活動の成果の評価値を取得する評価値取得手段と、前記営業活動データ入力手段によって入力された営業担当者の営業活動の成果を蓄積する営業活動成果データ蓄積手段と、を備えたことを特徴とする営業開発支援システム。

【請求項 2】 前記評価パラメータは進捗率からなり、前記評価パラメータ設定手段は、得意先の発注プロセスに対応した所定数の第 1 の評価レベルを設定する第 1 の評価レベル設定手段と、自社の受注プロセスに対応した所定数の第 2 の評価レベルを設定する第 2 の評価レベル設定手段と、設定された第 1 の評価レベルと第 2 の評価レベルがなすマトリックスの各要素に進捗率を設定する進捗率設定手段とからなることを特徴とする請求項 1 記載の営業開発支援システム。

【請求項 3】 評価パラメータ設定手段は、既に設定されている評価パラメータを変更する手段を含み、評価レベル設定手段は既に設定されている評価レベルを変更する手段を含むことを特徴とする請求項 1 または 2 記載の営業開発支援システム。

【請求項 4】 前記評価パラメータ蓄積手段は、前記各評価レベルと各評価パラメータを対応付けて蓄積することを特徴とする請求項 1 または 2 記載の営業開発支援システム。

【請求項 5】 前記評価パラメータは、営業管理者または役員のみによって設定されることを特徴とする請求項 1 記載の営業開発支援システム。

【請求項 6】 前記営業活動の成果は、得意先との折衝によって得た営業成果を含む商談情報と、得意先からのクレーム及びその対策を含むクレーム情報と、案件に関する他社の競合情報と、得意先の信用に係わる情報を含む信用情報とからなることを特徴とする請求項 1 記載の営業開発支援システム。

【請求項 7】 更に、前記営業活動成果蓄積手段に蓄積された営業活動の成果を検索して表示する営業情報照会手段を備えたことを特徴とする請求項 1 乃至 6 のいずれ

か 1 項に記載の営業開発支援システム。

【請求項 8】 前記営業情報照会手段によって照会される営業活動の成果は、得意先との折衝によって得た営業成果を含む商談情報及びその進捗評価と、得意先からのクレーム及びその対策を含むクレーム情報と、案件に関する他社の競合情報と、得意先の信用に係わる情報を含む信用情報のいずれかであることを特徴とする請求項 7 記載の営業開発支援システム。

【請求項 9】 更に、前記営業活動成果蓄積手段に蓄積された営業活動の成果を加工して管理資料を作成する管理資料作成手段と、作成された管理資料を表示する管理資料表示手段を含む管理資料照会手段を備えたことを特徴とする請求項 1 乃至 6 のいずれか 1 項に記載の営業開発支援システム。

【請求項 10】 前記営業開発支援システムは、サーバ及び複数の端末とこれらを接続する通信ネットワークを備え、

前記各端末は、

前記評価パラメータ設定手段、営業活動データ入力手

10 段、評価レベル指定手段及び評価値取得手段と、

前記通信ネットワークを介して前記サーバにデータを送信する端末側送信手段と、

前記通信ネットワークを介して前記サーバからデータを受信する端末側受信手段と、

を備え、

前記評価パラメータ設定手段により設定された評価パラメータ及び営業活動データ入力手段によって入力された営業活動の成果は前記端末側送信手段によってサーバに送信され、

30 前記サーバは、

前記評価パラメータ蓄積手段及び前記営業活動成果データ蓄積手段と、

前記評価パラメータ蓄積手段及び前記営業活動成果データ蓄積手段と、

前記通信ネットワークを介して前記端末にデータを送信するサーバ側送信手段と、

前記通信ネットワークを介して前記端末からデータを受信するサーバ側受信手段と、

を備え、

40 前記評価パラメータは前記サーバ側受信手段によって受信されて前記評価パラメータ蓄積手段に蓄積され、

前記営業活動の成果は前記サーバ側受信手段によって受信され前記営業活動成果データ蓄積手段によって蓄積され、

前記サーバ側送信手段は、前記各端末からの要求に応じて、前記評価パラメータ蓄積手段に蓄積された評価パラメータまたは前記営業活動成果データ蓄積手段に蓄積された営業活動の成果を前記通信ネットワークを介して前記要求送信元の端末に送信する、ことを特徴とする請求項 1 乃至 9 のいずれか 1 項に記載の営業開発支援システ

ム。

【請求項 11】 顧客との折衝を通じて受注契約を獲得する営業活動を支援する営業開発支援システムで実行されるプログラムであって、
日々の営業担当者の営業活動の成果を入力するステップと、
入力された営業活動の成果をデータベースに蓄積するステップと、
前記営業活動の成果の入力ステップにおいて、営業活動の成果を評価するために予め設定された評価レベルを用いて成果の評価レベルを指定するステップと、
前記指定された評価レベルに対応する評価値を予め設定された評価値の中から抽出するステップと、を備えたことを特徴とする営業開発支援プログラム。

【請求項 12】 顧客との折衝を通じて受注契約を獲得する営業活動を支援する営業開発支援システムで実行されるプログラムであって、
前記営業活動の成果を評価するための評価レベルと得意先の発注プロセスを対応付けるステップと、
前記評価レベルと自社の受注プロセスを対応付けるステップと、
前記発注プロセス及び受注プロセスが対応付けられた評価レベルに評価値を対応付けて設定するステップと、を備えたことを特徴とする営業開発支援プログラム。

【請求項 13】 前記営業開発支援システムを実行する端末の起動時に営業開発支援システムの利用適格を判定するステップと、判定された利用適格に対応するプログラムモジュールを起動するステップと、を含むことを特徴とする請求項 11 または 12 に記載の営業開発支援プログラム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、営業担当部員の営業活動を電子的に支援する営業開発支援システム及び営業開発支援プログラムに関する。

【0002】

【従来の技術】 営業支援システムは、従来、売上伝票の発行や請求書発行、顧客管理、売上管理といった営業スタッフ部門の事務処理支援ツールとして開発され、用いられている。営業には企業形態によってさまざまな形態があり一概には分類できないが、店舗販売や、テレビコマーシャルや新聞広告等の PR を行って消費者の申し込みを待って商品を販売する反響セールスのように、一般消費者を対象とした販売以外の営業形態として、例えば、営業担当部員が顧客との折衝を通じて受注契約を獲得する営業形態がある。このような営業開発タイプの営業形態では、営業担当部員が顧客を開発し、商品を紹介し、交渉を重ねて見積書を出し、成約、商品納入（売上）、売上金回収にいたる開発営業や、営業担当部員が既存の顧客のサポートを分担し、受注、納品、売上金回

収のサイクルを繰り返すルートセールス等がある。

【0003】 上記営業活動において、顧客管理や競合情報、信用情報の照会等は個々の営業担当部員にとって必要なものであり、また、営業日報の作成、提出も営業担当部員側から見れば自己管理や個々の得意先毎の営業進捗状況（＝成約／売上予定）の把握といった面で必要であり、上司にとっては管理上欠かせないものである。

【0004】 このような意味での営業管理支援ツールは、近年、SFA（セールス・フォース・オートメーション）ソフトとしてさまざまなものが開発され、上述したような顧客管理や競合情報、信用情報の照会や営業日報の作成補助を行う営業部門支援ツールとして提供されている。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】 しかしながら、一般消費者を対象としたセールス以外の営業形態では企業の販売成績（ \propto 受注高）は、商品の価格、品質、納入条件、サポート体制等の要因のほか、営業担当部員の力量に負うところが少なくない。そこで、会社として営業活動を確実なものにするためには、個々の営業担当部員から正確な情報（営業日報）を得て、営業の現状を正確に把握し、状況に応じた適切な対応を行う必要がある。

【0006】 このためには、個々の営業担当部員から正確な営業情報（営業日報）の入力や営業進捗状況の報告がなされることが前提となるが、特に、進捗状況の報告において、営業担当部員の主観によって左右され、ある者は常に楽観的な見通しを記載したり、ある者は表現があいまいで実情把握が困難であったりする場合が多く、営業部の上司（部課長）にとって正確な現状把握が難しいといった問題点があった。また、支店や営業所の営業成績の見通しは支店長や営業所長の主観に委ねられた進捗状況の判断を基になされるので、支店や営業所によって偏りが生じやすいといった問題点があった。

【0007】 また、前記従来の営業管理支援ツールで処理された営業結果は営業部門内にとどまり、営業結果をフィードバックさせて反映させたり、会社の上層部に直結して適切な指示を仰ぐといったことができないといった問題点もあった。

【0008】 本発明は、上述したような従来の営業管理支援ツールの問題点を解決するためになされたものであり、営業管理に必要な営業の進捗度を客観的に把握して評価し、営業支援にフィードバックし得る営業開発支援システム及び営業開発支援プログラムの提供を目的とする。

【0009】

【課題を解決するための手段】 上記課題を解決するために、第 1 の発明の営業開発支援システムは、顧客との折衝を通じて受注契約を獲得する営業活動を支援する営業開発支援システムであって、営業活動の成果を評価するための評価パラメータを設定する評価パラメータ設定手

段と、パラメータ設定手段により設定された評価パラメータを蓄積する評価パラメータ蓄積手段と、日々の営業担当者の営業活動の成果を入力する営業活動データ入力手段と、営業活動データ入力手段による営業担当者の営業活動の成果の入力時に、該営業活動の成果の評価レベルを指定する評価レベル指定手段と、評価レベル指定手段によって営業活動の成果の評価レベルが指定されたとき、設定されたパラメータに基づいて該営業活動の成果の評価値を取得する評価値取得手段と、営業活動データ入力手段によって入力された営業担当者の営業活動の成果を蓄積する営業活動成果データ蓄積手段と、を備えたことを特徴とする。

【0010】また、第2の発明は上記第1の発明の営業開発支援システムにおいて、評価パラメータは進捗率からなり、評価パラメータ設定手段は、得意先の発注プロセスに対応した所定数の第1の評価レベルを設定する第1の評価レベル設定手段と、自社の受注プロセスに対応した所定数の第2の評価レベルを設定する第2の評価レベル設定手段と、設定された第1の評価レベルと第2の評価レベルがなすマトリックスの各要素に進捗率を設定する進捗率設定手段とからなることを特徴とする。

【0011】また、第3の発明は上記第1または第2の発明の営業開発支援システムにおいて、評価パラメータ設定手段は、既に設定されている評価パラメータを変更する手段を含み、評価レベル設定手段は既に設定されている評価レベルを変更する手段を含むことを特徴とする。

【0012】また、第4の発明は上記第1または第2の発明の営業開発支援システムにおいて、評価パラメータ蓄積手段は、各評価レベルと各評価パラメータを対応付けて蓄積することを特徴とする。

【0013】また、第5の発明は上記第1の発明の営業開発支援システムにおいて、評価パラメータは、営業管理者または役員のみによって設定されることを特徴とする。

【0014】また、第6の発明は上記第1の発明の営業開発支援システムにおいて、営業活動の成果は、得意先との折衝によって得た営業成果を含む商談情報と、得意先からのクレーム及びその対策を含むクレーム情報と、案件に関する他社の競合情報と、得意先の信用に係わる情報を含む信用情報とからなることを特徴とする。

【0015】また、第7の発明は上記第1乃至第6のいずれかの発明の営業開発支援システムにおいて、更に、営業活動成果蓄積手段に蓄積された営業活動の成果を検索して表示する営業情報照会手段を備えたことを特徴とする。

【0016】また、第8の発明は上記第7の発明の営業開発支援システムにおいて、営業情報照会手段によって照会される営業活動の成果は、得意先との折衝によって得た営業成果を含む商談情報及びその進捗評価と、得意

先からのクレーム及びその対策を含むクレーム情報と、案件に関する他社の競合情報と、得意先の信用に係わる情報を含む信用情報のいずれかであることを特徴とする。

【0017】また、第9の発明は上記第1乃至第6のいずれかの発明の営業開発支援システムにおいて、更に、営業活動成果蓄積手段に蓄積された営業活動の成果を加工して管理資料を作成する管理資料作成手段と、作成された管理資料を表示する管理資料表示手段を含む管理資料照会手段を備えたことを特徴とする。

【0018】また、第10の発明は上記第1乃至第9の発明のいずれか1項において、営業開発支援システムは、サーバ及び複数の端末とこれらを接続する通信ネットワークを備え、各端末は、評価パラメータ設定手段、営業活動データ入力手段、評価レベル指定手段及び評価値取得手段と、通信ネットワークを介してサーバにデータを送信する端末側送信手段と、通信ネットワークを介してサーバからデータを受信する端末側受信手段と、を備え、評価パラメータ設定手段により設定された評価パラメータ及び営業活動データ入力手段によって入力された営業活動の成果は端末側送信手段によってサーバに送信され、サーバは、評価パラメータ蓄積手段及び営業活動成果データ蓄積手段と、評価パラメータ蓄積手段及び営業活動成果データ蓄積手段と、通信ネットワークを介して端末にデータを送信するサーバ側送信手段と、通信ネットワークを介して端末からデータを受信するサーバ側受信手段と、を備え、評価パラメータはサーバ側受信手段によって受信されて評価パラメータ蓄積手段に蓄積され、営業活動の成果はサーバ側受信手段によって受信され営業活動成果データ蓄積手段に蓄積され、サーバ側送信手段は、各端末からの要求に応じて、評価パラメータ蓄積手段に蓄積された評価パラメータまたは営業活動成果データ蓄積手段に蓄積された営業活動の成果を通信ネットワークを介して前記要求送信元の端末に送信する、ことを特徴とする。

【0019】また、第11の発明の営業開発支援プログラムは、顧客との折衝を通じて受注契約を獲得する営業活動を支援する営業開発支援システムで実行されるプログラムであって、日々の営業担当者の営業活動の成果を入力するステップと、入力された営業活動の成果をデータベースに蓄積するステップと、営業活動の成果の入力ステップにおいて、営業活動の成果を評価するために予め設定された評価レベルを用いて該成果の評価レベルを指定するステップと、指定された評価レベルに対応する評価値を予め設定された評価値の中から抽出するステップと、を備えたことを特徴とする。

【0020】また、第12の発明の営業開発支援プログラムは、顧客との折衝を通じて受注契約を獲得する営業活動を支援する営業開発支援システムで実行されるプログラムであって、営業活動の成果を評価するための評価

10

20

30

40

50

レベルと得意先の発注プロセスを対応付けるステップと、評価レベルと自社の受注プロセスを対応付けるステップと、発注プロセス及び受注プロセスが対応付けられた評価レベルに評価値を対応付けて設定するステップと、を備えたことを特徴とする。

【0021】また、第13の発明の営業開発支援プログラムは、上記第11または第12の発明の営業開発支援プログラムにおいて、営業開発支援システムを実行する端末の起動時に営業開発支援システムの利用適格を判定するステップと、判定された利用適格に対応するプログラムモジュールを起動するステップと、を含むことを特徴とする。

【0022】

【発明の実施の形態】1. ネットワーク構成

図1は本発明の営業開発支援システムのネットワーク構成を示す図であり、ネットワークシステム5は本店LAN1とインターネット2を介して接続する複数の支店LAN3-1、3-2・・・（以下、LAN3）からなる。なお、支店がない場合はネットワーク5は本店LAN1とインターネット2からなる。なお、LAN1、LAN3はイントラネットとして構成されていることが望ましい。

【0023】LAN1は、サーバ10と、営業担当部員が用いる営業部員端末11-1、11-2、・・・（以下、端末11）、営業部の上司が用いる管理職端末12（以下、端末12）、経理等の他部門のスタッフが用いる他部門端末13（以下、端末13）及び役員が用いる役員端末14（以下、端末14）等の端末とを接続しており、端末13及び端末14は本店サーバ10及びインターネット2を介して支店サーバ30と接続できる。また、端末12及び端末14はサーバ10及びインターネット2を介してインターネット2に接続する得意先のサーバ20-1、20-2、・・・（以下、得意先サーバ20）を介して、得意先からみた購入進捗状況情報を収集することができる。

【0024】また、LAN3は、支店サーバ30と、営業担当部員が用いる営業部員端末31-1、31-2、・・・（以下、端末31）及び支店営業部の上司が用いる管理職端末32（以下、端末32）等の端末を接続しており、端末32はサーバ30及びインターネット2を介してインターネット2に接続する得意先のサーバ20を介して、得意先からみた購入進捗状況情報を収集することができる。

【0025】また、支店サーバ30は定期的及び要求に応じて随時、インターネット2を介して支店の営業日報を本店のサーバ10を介して端末14に送信する。また、支店サーバ30は定期的及び要求に応じて随時、インターネット2を介して本店サーバ10から送信される信用情報データを受信してデータベースに保存記憶し、要求に応じて端末12や役員端末14にデータを送出す

る。

【0026】また、端末11、31を用いて営業日報データの入力や新規得意先のデータを登録することができる。端末11、31は入力された営業日報データや得意先情報をそれぞれの端末が属するLANのサーバに送信し、サーバは受信した営業日報をデータベースに記憶する。また、端末11、31を用いて端末が属するLANのサーバに接続するデータベースに蓄積されている各種情報の照会を行うことができる。

【0027】営業部の上司（部、課長）はそれぞれに割り当てられている端末12、32を用いて部下別・得意先別に進捗率を設定することができる。また、営業担当部員に代わって営業日報データの全部または一部を入力したり、補充することができる。また、端末12、32は入力された営業日報データや進捗率設定データ等をそれぞれの端末が属するLANのサーバに送信し、サーバは受信した営業日報データや進捗率設定データ等をデータベースに記憶する。

【0028】また、営業部の上司は端末12、32を用いて、端末が属するLANのサーバに接続するデータベースに蓄積されている各種情報の照会や管理報告書の作成及び照会を行ったり、部下の端末11または31にメールを送って営業担当部員にアドバイスや指示を行うこともできる。

【0029】また、営業部の上司は端末12、32を用いてサーバ10及びインターネット2を介して得意先サーバ20に得意先から見た購入進捗状況を知るためのアンケート等をメール送信して得意先の反響（返信メール）を収集し、分析し、その結果を基に得意先に対する営業進捗率を設定の参考とすることもできる。

【0030】また、経理部や総務部等の担当者はそれぞれに割り当てられた端末14を用いて顧客信用情報等を入力することができる。端末13は入力された顧客信用情報をLAN1のサーバに送信し、サーバは受信した信用情報をデータベースに記憶する。

【0031】役員はそれぞれに割り当てられている端末14を用いて、サーバ10やサーバ20に接続するデータベースに蓄積されている各種情報及び各種管理報告書の照会及び支店や営業所全体に係わる進捗率を設定することができる。また、役員は端末11、12または端末31、32にメールを送って部課長や営業担当部員にアドバイスや指示を行うこともできる。

【0032】2. 営業開発システムの機能構成

図2は営業開発支援システムの機能構成の概要説明図であり、営業開発支援システムは、端末側の営業開発支援機能50として、LAN1、またはLAN3を介してサーバとのデータの授受の制御を行う通信制御機能51、通信制御機能51の制御下でLANを介してサーバとのデータの授受を行うデータ送受信機能52、営業開発システムを利用する際の利用者適格を調べる利用者適格判

定機能53、新規得意先の登録や営業日報等の入力や営業情報照会時に得意先を選択する得意先管理機能54、営業活動の結果得た得意先情報や成果を日々入力する際に用いる営業日報入力機能55、営業の進捗率を設定する際に用いる進捗率設定機能56、商談情報、クレーム情報、競合情報、信用情報等の営業情報を照会する営業情報照会機能57、各種一覧表を参照する管理資料参照機能58及び電子メール送受信機能59等を備え、サーバ側の営業開発支援機能60として、インターネット2を介して各サーバとのデータの授受の制御を行う通信制御機能61、通信制御機能61の制御下でインターネット2を介してサーバとのデータの授受を行うデータ送受信機能62、LAN1、3を介して各端末とのデータの授受の制御を行う通信制御機能63、通信制御機能63の制御下でLAN1、3を介して端末との授受を行うデータ送受信機能64、受信されたデータをデータベースを更新するデータ更新機能65、データベースに蓄積された営業情報を加工して各種管理資料データや報告資料データを作成するデータ加工・編集機能66、データベースに蓄積された各種管理資料データや報告資料データを取り出すデータ検索機能67及びメールボックス機能68等を備えている。

【0033】上記営業開発支援システムの各機能はそれぞれプログラムまたはハードウェア回路で構成されている。なお、各プログラムは更にモジュール化され、ハードウェア回路の動作と組み合わせられて具体的な営業開発支援のステップを構成している。

【0034】3. サーバの構成例

図3はサーバの構成例を示すブロック図であり、この例では本店サーバ10を例としているが、支店サーバ30も同様の構成でよい。サーバ10は、ネットワーク通信部101、102、制御部103、データベース105、106及び図示しない周辺装置等を備えたコンピュータからなり、保守等の場合を除いて、常時又は毎日所定時間帯の間、LAN1及びインターネット2に接続し、LAN1に接続する各端末11とのデータの送受、インターネット2を介してのデータの送受信、データベースの更新処理、データの加工・編集処理及びデータの検索、電子メールの送受信等、サーバ側の営業開発支援機能60に基づく処理を行う。

【0035】ネットワーク通信部101は前述した通信制御機能61を実行する通信制御プログラムとデータ送受信機能62を実行するデータ送受信回路を備え、サーバ10と端末11、12、13または端末14との間のデータ授受を制御する。

【0036】ネットワーク通信部102は前述した通信制御機能63を実行する通信制御プログラムとデータ送受信機能64を実行するデータ送受信回路を備え、インターネット2に接続するサーバ間のデータ授受を制御する。

【0037】制御部103は、CPU、RAM及びプログラム格納メモリ及び必要な周辺回路を備え、サーバ10全体の動作を制御するほか、プログラム格納用メモリに格納されている制御プログラムと営業開発支援プログラム、電子メールプログラム等により、営業開発支援機能を実行制御し、LAN1に接続する各端末11とのデータの送受、インターネット2を介してのデータの送受信、データベースの更新処理、データの加工・編集処理及びデータの検索、電子メールの送受信等、端末側の営業開発支援機能50に基づく処理を行わせる。

【0038】データベース105は磁気ディスク等の大容量保存メモリからなり、LAN1に接続する各端末からのデータやインターネット2を介して受信するデータや加工処理結果及び各種照会画面用フォーマット等を検索可能に構成して蓄積する。データベース106はLAN1に接続する各端末からのデータやインターネット2を介して受信する電子メールを保管するメールボックスである。なお、データベース105とデータベース106は物理的に同じ装置とし、データベース105にメールボックス領域を確保するようにしてもよい。

【0039】（サーバの動作例）図4は本店及び支店サーバの動作の一実施例を示すフローチャートであり、図4はLAN1に接続する端末との間で行うデータ送受信及びデータベース更新処理動作を示す。なお、LAN1との通信プロトコルが確立し、また、インターネット2との接続もなされているものとする。

【0040】（端末とのデータ授受等）

ステップS1：（受信データの判定）

制御部103はネットワーク通信部101がLAN1を介して接続している各端末11～14のいずれかからデータを受信したかを判定し、社員番号及びパスワードを受信した場合はステップS2に遷移し、得意先一覧データ送信要求を受信した場合はステップS7に遷移し、得意先詳細データ送信要求を受信するとステップS9に遷移し、進捗率データ送信要求を受信するとステップS13に遷移し、新規得意先データを受信するとステップS15に遷移し、新規案件データを受信するとステップS16に遷移し、受注データを受信するとステップS17に遷移し、営業日報入力データを受信するとステップS18に遷移し、進捗率設定データを入力するとステップS19に遷移する。

【0041】ステップS2：（社員番号登録の有無の判定）

制御部103はパスワードと共に受信した社員番号をキーとしてデータベース105に格納されている社員登録ファイル（図示せず）を検索し、社員番号が一致しない場合はステップS4に遷移し、一致した場合はステップS3に遷移する。

【0042】ステップS3：（パスワード一致の有無の判定）

制御部 103 は社員コードが一致した社員データに含まれているパスワードと入力されたパスワードを調べ一致しない場合はステップ S4 に遷移し、一致した場合はステップ S5 に遷移する。

【0043】ステップ S4 : (利用適格コードの生成)
制御部 103 は利用適格がないことを意味する利用適格コードを生成してステップ S6 に遷移する。

【0044】ステップ S5 : (職位による利用適格の決定及び利用適格コードの生成)

制御部 103 は社員データに含まれている職位コードを調べ、営業担当部員である場合は営業担当としての範囲の利用適格ありを意味する利用適格コードを作成してステップ S6 に遷移し、営業管理職の場合は営業管理職としての範囲の利用適格ありを意味する利用適格コードを作成してステップ S6 に遷移し、役員の場合は役員としての範囲の利用適格ありを意味する利用適格コードを作成してステップ S6 に遷移する。また、経理部員または総務部員のうち、企業信用情報入力者としてコード登録されている者は、信用情報入力のための利用適格ありを意味する利用適格コードを作成してステップ S6 に遷移する。

【0045】ステップ S6 : (利用適格通知の送信)
制御部 103 は上記ステップ S4 または S5 で作成された利用適格コードを含む利用適格通知を作成してネットワーク通信部 101 に渡し、ステップ S1 に戻る。ネットワーク通信部 102 は利用適格通知を LAN1 を介して送信元端末に送信する。

【0046】ステップ S7 : (得意先一覧用データの抽出)

制御部 103 は社員番号または部課コードをキーとしてデータベース 105 に格納されている得意先管理ファイル (図示せず) を検索し、ヒットした得意先の番号、得意先名、案件、進捗率、訪問開始日、前回の訪問日等の一覧用データを抽出し、ステップ S8 に遷移する。なお、検索の際、営業担当部員の場合は社員番号で得意先管理ファイルを検索して担当する得意先全てを順次抽出し、営業管理職の場合は職掌する部課の部課コードで得意先管理ファイルを検索して職掌する部課の営業担当部員が担当する全ての得意先の一覧用データを順次抽出し、役員の場合は、全得意先の一覧用データを順次抽出する。

【0047】ステップ S8 : (得意先一覧データの送信)

制御部 103 は上記ステップ S7 で抽出された一覧用データをネットワーク通信部 101 に渡し、この動作を上記ステップ S7 でヒットする得意先がなくなるまで続け、ヒットする得意先がなくなるとステップ S1 に戻る。ネットワーク通信部 101 は受け取った一覧表データをパケット化して適時 LAN1 を介して送信元端末に送信する。

【0048】ステップ S9 : (得意先詳細データの抽出)

制御部 103 は得意先詳細データ送信要求に含まれている得意先番号をキーとしてデータベース 105 に格納されている得意先管理ファイル (図示せず) を検索し、得意先番号が一致した得意先詳細データを得意先管理ファイルから読み出す。

【0049】ステップ S10 : (得意先詳細データの送信)

10 上記ステップ S9 で読み出した得意先詳細データをネットワーク通信部 101 に渡す。ネットワーク通信部 101 は受け取った得意先詳細データを LAN1 を介して送信元端末に送信する。

【0050】ステップ S11 : (入力済み営業日報データの抽出)

制御部 103 は、得意先詳細データ送信要求に含まれている得意先番号をキーとしてデータベース 105 に格納されている営業日報データファイル (図示せず) を検索し、得意先番号が一致した営業日報データのうち最新のものから所定期間 (実施例では 6 ヶ月としたがこれに限定されない) 分の営業日報データを順次読み出す。

【0051】ステップ S12 : (営業日報データの送信)

制御部 103 は上記ステップ S11 で読み出された営業日報データをネットワーク通信部 101 に渡し、この動作を上記ステップ S11 で読み出す営業日報データが所定期間遡及したデータになるまで続け、所定期間遡及するとステップ S1 に戻る。ネットワーク通信部 101 は受け取った営業日報データをパケット化して適時 LAN1 を介して送信元端末に送信する。

【0052】ステップ S13 : (進捗率設定データの抽出)

制御部 103 は進捗率設定データ送信要求に含まれている得意先番号及び営業担当部員の社員番号 (または部課コード) をキーとしてデータベース 105 に格納されている進捗率設定ファイル (図示せず) を検索し、進捗率設定データを進捗率設定ファイルから読み出す。

【0053】ステップ S14 : (進捗率設定データの送信)

40 上記ステップ S9 で読み出した進捗率設定データをネットワーク通信部 101 に渡す。ネットワーク通信部 101 は受け取った進捗率設定データを LAN1 を介して送信元端末に送信する。

【0054】ステップ S15 : (新規得意先データの登録)

制御部 103 は、受信した新規得意先データを得意先管理ファイルに登録 (保存記憶) し、ステップ S1 に戻る。

【0055】ステップ S16 : (新規案件データの登録)

制御部 103 は、受信した新規案件データを新規得意先データと同様に扱って得意先管理ファイルに登録（保存記憶）し、ステップ S1 に戻る。つまり、同じ得意先であっても新規案件に得意先番号、担当者番号（社員番号）、新規案件番号を付けて、新規得意先データとして得意先管理ファイルに登録する。得意先別に案件を照会したり、案件リストを作成する場合は得意先番号で検索すればよい。

【0056】ステップ S17：（受注データによる得意先管理データの更新）

制御部 103 は、受信した受注データに含まれる得意先番号、社員番号及び案件番号をキーとして得意先管理ファイルを検索し、一致した得意先データの受注または売上に関連する項目欄に受注データに含まれている受注金額、納入予定日、回収予定日等を書き込んで得意先管理データを更新しステップ S1 に戻る。

【0057】ステップ S18：（営業日報データの保存記憶）

制御部 103 は受信した営業日報データを営業日報データファイルに保存記憶する。なお、営業日報ファイルは完結または消滅した案件については所定期間経過後、プリントアウトとしてから消去される。

【0058】ステップ S19：（進捗率の設定・進捗率ファイル更新処理）

営業管理職により設定された進捗率設定データを受信した場合は、進捗率設定データに含まれている得意先番号、営業部員の社員番号（または部課コード）をキーとしてデータベース 105 に格納されている進捗率設定ファイルを検索し、一致した進捗率データがある場合は設定済みの進捗率を受信した進捗率で更新し、一致した進

捗率データがない場合は受信した進捗率を当該案件（または部課）の進捗率として設定する。

【0059】また、役員により設定された進捗率設定データを受信した場合は、進捗率設定データに含まれている部課コードまたは支店コード或いは全社一括コードをキーとしてデータベース 105 に格納されている進捗率設定ファイルを検索し、一致した進捗率データがある場合は設定済みの進捗率を受信した進捗率で更新し、一致した進捗率データがない場合は受信した進捗率を当該部課または支店或いは会社の営業進捗率として設定する。

【0060】ステップ S20：（得意先管理データの更新処理）

制御部 103 は上記進捗率設定データに含まれている得意先番号、営業部員の社員番号、案件番号または部課コードをキーとしてデータベース 105 の得意先管理ファイルを検索し、一致した得意先管理データの売上／回収予定項目を上記ステップ S19 で更新または設定した進捗率を基に再計算して更新する。

【0061】上記図 4 のフローチャートにより、LAN 1 を介してサーバと各端末とはデータの授受を行うこと

ができる。また、利用適格に応じて、つまり、営業担当部員か、営業管理職か、他部門の担当部員か、役員かによってデータベースに格納されているデータへのアクセス度合いを変えるようにしているので、職位のヒエラルキーに応じた営業状態の把握・評価が可能となる。

【0062】また、図 1 に示したようにインターネット 2 を介してサーバ 10 とサーバ 30 はデータの授受を行うことができるので、本店サーバからは各支店サーバのデータベースに格納されている各ファイルのデータを照会できるように構成できる。このようにすると、本社からの各支店への営業支援を行うことができる。

【0063】4. 端末の構成例

図 5 は LAN に接続する各端末の構成例を示すブロック図であり、以下の説明では営業部員端末 11 を例とするが、営業部員端末 31、管理職端末 12、32 及び役員端末 14 の構成も同様でよい。つまり、営業部員端末か、管理職端末か、役員端末かの区別は後述するように端末の使用者の利用適格によって定まる。

【0064】また、端末 11 は本店（支店）に設置されたパソコン等の固定端末でもよく、ノートパソコン等の携帯情報端末でもよい。つまり、本発明の営業開発支援システムを実行する各プログラム及びデータを記憶するのに必要なメモリ容量と次に述べる構成を備えた端末であればよい。

【0065】図 5 で、端末 11 はネットワーク通信部 111、制御部 112、入力部 113、表示部 114、メモリ 115 を備えたパソコン等のコンピュータ端末となり、営業日報等の入力、必要に応じて随時 LAN 1 に接続し、サーバ 10 へのアクセス及びデータの授受、照会情報の表示、電子メールの送受等を行う。また、営業支援システムの使用開始にあたり、端末利用者の資格（職位等）が審査され、端末 11 が備えている各種機能（各種プログラムで構成されている）のうち利用者の資格に応じた機能のみを利用できるように構成されている。なお、端末 11 にプリンタを備え、入力結果や参照結果等を印刷出力するようにしてもよい。

【0066】ネットワーク通信部 111 は、前述した通信制御機能 51 を実行する通信制御プログラムとデータ送受信機能 52 を実行するデータ送受信回路を備え、サーバ 10 との間のデータ授受を制御する。入力部 113 は機能キーや文字入力キーのほか、マウス等のポインティングデバイスを備えることもできる。

【0067】制御部 112 は、CPU、RAM 及びプログラム格納メモリ及び必要な周辺回路を備え、端末 11 全体の動作を制御するほか、プログラム格納用メモリに格納されている制御プログラムと営業開発支援プログラム、電子メールプログラム等により、営業開発支援機能を実行制御し、LAN 1 に接続するサーバ 10 とのデータの送受信、データ入力処理、照会データの送信要求、照会データの表示及び電子メールの送受信と表示等や報

告書等のプリント等を行わせる。

【0068】（営業部員端末の動作例）図6は営業開発支援システムを利用する営業担当部員の営業動作と営業部員端末（端末11及び端末31）の操作及びその際動作するプログラムの一実施例を示す図である。また、図7は営業開発支援システム利用時の営業部員端末の動作例を示すフローチャートであり、図7（a）は情報照会の際の端末の動作例を示し、図7（b）は新規得意先の登録の際の端末の動作例を示し、図7（c）は営業日報等の入力の際の端末の動作例を示す。

【0069】以下、図6、図7により本店の営業担当部員及び端末11を例としてその動作例について説明するが、支店の営業担当部員及び端末31の動作も同様である。なお、下記フローチャートで選択メニューを画面表示するステップや表示されたメニューを選択するステップを設けているが、これらのステップで、メニューに代えて、アイコンを表示するようにし、選択する処理に対応するアイコン（例えば、ボタン）をクリックすることにより処理を選択するように構成してもよい。

（営業担当部員による情報照会）

ステップU1：（端末の起動）

図7（a）で、営業担当部員は得意先の訪問に先立ち訪問スケジュールを作成し、訪問予定の得意先に係る情報を確認したり、資料を用意する。この際、得意先の情報を照会するために端末31の電源を入れると、制御プログラムが起動され、ステップU2に遷移する。

【0070】ステップU2：（通信プロトコル確立）

ネットワーク通信部111は、通信制御プログラムを起動して通信制御機能51を実行させ、LAN1との通信プロトコルの確立を試み、通信プロトコルが確立するとステップU3に遷移する。

【0071】ステップU3：（パスワード入力）

制御部112は、利用者適格判定プログラムを起動して利用者適格判定機能53を実行させ、まず、表示部114にパスワード入力画面を表示させ、営業担当部員に割り当てられている社員番号及びパスワードの入力を促し、パスワードが入力されると入力された社員番号及びパスワードをネットワーク通信部111からLAN1を介してサーバ10に送信する。また、入力された社員番号はRAMに保持（一時記憶）される。

【0072】ステップU4：（利用適格通知受信及び利用適格判定）

制御部112は、ネットワーク通信部111がサーバ10から利用適格通知を受信すると、利用者適格判定プログラムにより利用適格通知に含まれている利用適格コードを調べ、それが営業担当部員を意味する場合はステップU5に遷移し、管理職を意味する場合は管理職による端末利用処理（図11）に遷移し、役員を意味する場合は役員による端末利用処理（後述）に遷移し、利用適格なしを意味する場合はその旨を表示部114に表示して

端末の電源をオフにする。

【0073】ステップU5：（処理選択メニュー表示及びメニューの選択）

制御部112は、表示部114に図8（a）に示すような処理選択メニュー画面70を表示し、情報照会、新規得意先登録、営業日報データ入力のいずれかを選択させる。

【0074】営業担当者は今回訪問予定の得意先の訪問スケジュールを作成したり、訪問予定の得意先に係る情報を確認したり、資料を用意する場合は得意先照会メニューを選択し、新規得意先の登録や得意先の削除時には新規得意先登録メニューを選択し、営業日報データ入力時には営業日報データ入力メニューを選択する。なお、メニューの選択は入力部113によるメニュー番号のキーインまたはマウス等によるメニューのクリックにより行うことができる。

【0075】ステップU6：（選択処理の判定）

制御部112は、上記ステップU5で選択されたメニューが得意先照会メニューの場合はステップU7に遷移する。新規得意先登録メニューが選択された場合はステップU16（図7（b））に遷移し、営業日報入力メニューの場合はステップU18（図7（c））に遷移する。

【0076】ステップU7：（得意先データ送信要求等）

制御部112は、得意先管理プログラムを起動して得意先管理機能54を実行させ、ネットワーク通信部111及びLAN1を介して当該営業部員の担当する得意先一覧データ送信要求をサーバ10に送信する。また、サーバ10から得意先一覧データを受信するとステップU8に遷移する。

【0077】ステップU8：（得意先一覧の表示及び得意先の選択）

制御部112は得意先管理プログラムにより、受信した得意先一覧データをRAMに一時的に記憶して編集し、図8（b）に示すような得意先一覧表71を表示部114に表示させ、営業担当部員による得意先の選択を促し、営業担当部員が得意先を選択するとステップU9に遷移する。得意先一覧表71には得意先番号、得意先名、案件、進捗度、訪問開始日、前回の訪問日等が一覧表示される。また、得意先の選択は入力部113による得意先番号のキーインまたはマウス等による得意先名や選択ボタンのクリックにより行うことができる。

【0078】ステップU9：（得意先詳細データ送信要求等）

制御部112は上記ステップU8で得意先が選択されると、得意先管理プログラムにより、ネットワーク通信部111及びLAN1を介して当該営業部員の担当する得意先のうち、選択された得意先の詳細データ送信要求をサーバ10に送信する。得意先詳細データ送信要求には選択した得意先の番号（得意先番号）が含まれている。

また、サーバ10から得意先詳細データとその得意先に係わる所定期間分（例えば、6ヶ月分）の入力済み営業日報データ（サーバのデータベースに保存されている営業日報データ）を受信するとステップU10に遷移する。

【0079】ステップU10：（得意先詳細データ表示及び照会情報選択）

制御部112は、サーバ10から上記ステップU9で選択した得意先詳細データとの所定期間分（例えば、6ヶ月分）の詳細データ（サーバのデータベースに保存されている営業日報データ）を受信すると、営業情報照会プログラムを起動してそれらのデータをRAMに一時的に記憶して編集し、まず、図8（c）に示すような得意先詳細データ72を表示し、照会する情報の選択を促す。得意先詳細データ72の上段には得意先名、担当者、電話番号、住所、営業担当部員名等の得意先基本情報721が表示され、中段は訪問履歴や受注／売上、進捗度等の営業履歴722が一覧表示されている。また、下段には、詳細な営業情報の照会等を行うためのボタン725～729が設けられている。

【0080】営業部員は選択した得意先について、得意先詳細データ72に表示された情報で足りる場合は戻りボタン725をクリックし、前回までの商談内容を確認しておきたい場合は商談情報照会ボタン726をクリックし、クレームの有無やクレーム内容、クレーム処理結果等を確認しておきたい場合はクレーム情報照会ボタン727をクリックし、競合他社の提案商品等競合情報を確認しておきたい場合は競合情報照会ボタン728をクリックし、得意先の支払い状況や与信限度、営業状態等の信用情報を取得したり確認したい場合は信用情報照会ボタン729をクリックする。

【0081】ステップU11：（選択された営業情報の判定）

制御部112は入力部113からの状態信号を調べ、上記ステップU10で戻りボタン725がクリックされた場合はステップS8に戻る。また、商談情報照会ボタン726がクリックされた場合はステップU12に遷移し、クレーム情報照会ボタン727がクリックされた場合はステップU13に遷移し、競合情報照会ボタン728がクリックされた場合はステップU14に遷移し、信用情報照会ボタン729がクリックされた場合はステップU15に遷移する。

【0082】ステップU12：（商談情報の照会処理）

制御部112は営業情報照会プログラムにより、RAMに記憶されている営業日報データから商談データを取り出して所定のフォーマットに編集し、図8（d）に示すような商談情報一覧表73を表示する。

【0083】商談情報一覧表73の上段には、得意先（または案件名）731、キーワード入力欄732が表示され、中段には受注金額や予算、進捗度等の商談デー

タやコメント等の商談情報733が表示される。この場合、営業担当部員はキーワード入力欄732にフリーキーワードをキーインして、一致する商談情報を商談情報欄733に表示することができる。なお、フリーキーワードを入力しない場合は訪問日の新しい順に商談情報が表示される。また、後述するように上段に進捗度を表示するようにしてもよい。

【0084】商談情報一覧表73の下段には、照会終了ボタン734、戻りボタン735、クレーム情報照会ボタン737、競合情報照会ボタン738及び信用情報照会ボタン739が表示される。そして、制御部112は照会終了ボタン734がクリックされると照会処理を終了し、戻りボタン735がクリックされるとステップS8に戻り、クレーム情報照会ボタン737がクリックされた場合はステップU13に遷移し、競合情報照会ボタン738がクリックされた場合はステップU14に遷移し、信用情報照会ボタン739がクリックされた場合はステップU15に遷移する。

【0085】ステップU13：（クレーム情報の照会）

制御部112は営業情報照会プログラムにより、RAMに記憶されている営業日報データからクレームデータを取り出して所定のフォーマットに編集し、図8（e）に示すようなクレーム情報一覧表74を表示する。

【0086】クレーム情報一覧表74の上段には、得意先名（または案件名）741、キーワード入力欄742が表示され、中段にはクレーム内容や回数、クレームへの対処等のクレームデータやコメントからなるクレーム情報743が表示される。この場合、営業担当部員はキーワード入力欄742にフリーキーワードをキーインして、一致するクレーム情報をクレーム情報欄743に表示することができる。なお、フリーキーワードを入力しない場合はクレームの新しい順にクレーム情報が表示される。クレーム情報一覧表74の下段には、照会終了ボタン744、戻りボタン745、商談情報照会ボタン746、競合情報照会ボタン748及び信用情報照会ボタン749が表示される。そして、制御部112は照会終了ボタン744がクリックされると照会処理を終了し、戻りボタン745がクリックされるとステップS8に戻り、商談情報照会ボタン746がクリックされた場合はステップU12に遷移し、競合情報照会ボタン748がクリックされた場合はステップU14に遷移し、信用情報照会ボタン749がクリックされた場合はステップU15に遷移する。

【0087】ステップU14：（競合情報の照会）

制御部112は営業情報照会プログラムにより、RAMに記憶されている営業日報データから競合データを取り出して所定のフォーマットに編集し、図8（f）に示すような競合情報一覧表75を表示する。競合情報一覧表75の上段には、得意先名751、キーワード入力欄752が表示され、中段には競合他社名や提示商品等の競

合データやコメント情報からなる競合情報欄 753 が表示される。この場合、営業担当部員はキーワード入力欄 752 にフリーキーワードをキーインして、一致する競合情報を表示することができる。なお、フリーキーワードを入力しない場合は日付の新しい順に競合情報が表示される。また、競合情報一覧表 75 の下段には、照会終了ボタン 754、戻りボタン 755、商談情報照会ボタン 756、クレーム情報照会ボタン 757 及び信用情報照会ボタン 759 が表示される。そして、制御部 112 は照会終了ボタン 754 がクリックされると照会処理を終了し、戻りボタン 755 がクリックされるとステップ S8 に戻り、商談情報照会ボタン 756 がクリックされた場合はステップ U12 に遷移し、クレーム情報照会ボタン 757 がクリックされた場合はステップ U13 に遷移し、信用情報照会ボタン 759 がクリックされた場合はステップ U15 に遷移する。

【0088】ステップ U15：（信用情報の照会）

制御部 112 は営業情報照会プログラムにより、RAM に記憶されている営業日報データから信用情報データを取り出して所定のフォーマットに編集し、図 8 (g) に示すような信用情報一覧表 76 を表示する。信用情報一覧表 76 の上段には、得意先名 761、キーワード入力欄 762 が表示され、中段には得意先の信用データやコメントからなる信用情報欄 763 が表示される。この場合、営業担当部員はキーワード入力欄 762 にフリーキーワードをキーインして、一致する信用情報を信用情報欄 763 に表示することができる。なお、フリーキーワードを入力しない場合は日付の新しい順に信用情報が表示される。また、信用情報一覧表 76 の下段には、照会終了ボタン 764、戻りボタン 765、商談情報照会ボタン 766、クレーム情報照会ボタン 767 及び競合情報照会ボタン 768 が表示される。そして、制御部 112 は照会終了ボタン 764 がクリックされると照会処理を終了し、戻りボタン 765 がクリックされるとステップ S8 に戻り、商談情報照会ボタン 766 がクリックされた場合はステップ U12 に遷移し、クレーム情報照会ボタン 767 がクリックされた場合はステップ U13 に遷移し、競合情報照会ボタン 768 がクリックされた場合はステップ U14 に遷移する。

【0089】上記図 7 (a) のフローチャートに示した動作により、営業担当部員は訪問予定先の得意先に係る営業情報の確認や収集を行うことができ、訪問時のテーマの絞込みや持参する資料や見積りの参考とすることができる。また、得意先一覧表 71 や得意先詳細データ 72 に表示されている進捗度により、営業スケジュールの調整や立て直し等を行うことができる。

【0090】（端末での入力処理）営業部員は営業先から帰ると営業日報データを入力する。また、新規得意先を獲得した場合は営業日報データ入力に必要な新規得意先情報の登録を行う。なお、営業担当部員はノートパソ

コン等の携帯情報端末を用いて、外部でこれら情報入力を行うこともできる。また、本実施例では、新規案件の登録や受注データの inputs は上司確認事項として上司（管理職）が入力するように構成している。

【0091】図 7 (b) で、ステップ U1（端末 31 の起動）～ステップ U5（処理選択メニュー表示及びメニューの選択）までの動作は図 7 (a) と同様であり、図 7 (a) のステップ U6（選択処理の判定）で、得意先照会メニューが選択されると、図 7 (b) のステップ U16 以下の処理を行い、営業日報入力メニューが選択されると図 7 (c) のステップ U18 以下の処理を行う。

【0092】＜新規得意先の登録＞

ステップ U16：（新規得意先データの入力）

図 7 (a) のステップ U6 で新規得意先データ入力を選択されると、図 7 (b) で、制御部 112 は得意先管理プログラムを起動して得意先管理機能 54 を実行させ、表示部 114 に図 9 (a) に示すような新規得意先情報入力画面 81 を表示させる。

【0093】営業担当部員は得意先名 811、住所 812、電話番号 813、最寄駅 814、相手先担当者名 815 等の基本情報をキーインし、キーインが終了すると確認ボタン 816 をクリックする。

【0094】ステップ U17：（サーバへの入力データの送信）

次に、制御部 112 はネットワーク通信部 111 に入力された新規得意先データを渡し、LAN1 を介してサーバ 10 に送信する。また、送信が終了するとステップ U5（図 7 (a)）に戻る。上記図 7 (b) に示す動作により、サーバ 10 側では図 3 に示したように端末 11 から受信した新規得意先データを受信し、受信データをデータベース 105 に登録する。

【0095】＜営業日報データ入力＞

ステップ U18：（得意先選択）

図 7 (a) のステップ U6 で営業日報データ入力を選択されると図 7 (c) で、制御部 112 は営業日報入力プログラムを起動して営業日報入力機能 55 を実行させ、サーバ 10 に得意先一覧データ送信要求を送信し、サーバから得意先一覧データを受信すると、表示部 114 に図 9 (b) に示すように当該営業担当部員の担当する得意先を一覧表示した得意先選択画面 82 を表示させ、営業部員による得意先の選択を促す。営業部員が営業日報データを入力する得意先名及び案件を得意先選択画面 82 で選択するとステップ U19 に遷移する。

【0096】ステップ U19：（営業日報データ画面表示）

制御部 112 は選択された得意先の得意先番号及び営業部員の社員番号（または部課コード）を含む進捗率設定データ送信要求をサーバ 10 に送信し、サーバ 10 から進捗率設定データを受信するとそれを RAM に保持する。次に、制御部 112 は表示部 114 に図 9 (c) に

示すような営業日報データ入力画面 83 を表示させる。営業日報データ入力画面 83 の上段には上記ステップ U 18 で選択された得意先名、案件名、営業担当部員名、入力日付等の基本的事項 831 が表示され、また、訪問日時入力欄 832、相手先担当者名入力欄 833 及び入力区分選択ボタン 834～837 が表示され、中段には情報入力欄 838 が表示され、下段には入力情報確認ボタン 839-1、次の営業日報入力ボタン 839-2、入力終了ボタン 839-3 が表示される。

【0097】担当者は訪問日時を訪問日時入力欄 832 に、相手先の担当者名を相手先担当者名入力欄 833 に入力した後、入力区分選択ボタン 834～837 のいずれかを選択すると、情報入力欄 838 に選択された入力区分に対応の情報、つまり、商談情報、クレーム情報、競合情報、信用情報のいずれかが入力できる。

【0098】ステップ U 20：（入力区分判定）
制御部 112 は上記ステップで選択されたボタンを調べ、入力区分選択ボタン 834（商談情報入力選択ボタン）がクリックされた場合はステップ U 21 に遷移し、入力区分選択ボタン 835（クレーム情報入力選択ボタン）がクリックされた場合はステップ U 22 に遷移し、入力区分選択ボタン 836（競合情報入力選択ボタン）がクリックされた場合はステップ U 23 に遷移し、入力区分選択ボタン 837（信用情報入力選択ボタン）がクリックされた場合はステップ U 24 に遷移する。

【0099】ステップ U 21：（商談情報の入力処理）
制御部 112 は、営業担当部員が入力した商談情報を RAM に保持する。また、入力情報確認ボタン 839-1 がクリックされた場合は、得意先番号、社員番号、案件番号、入力日付及び選択された入力区分及び入力された商談情報（商談データ及びコメント）とを営業日報データとして LAN1 を介して送信する。また、入力区分選択ボタン 835～837 のいずれかがクリックされた場合はステップ U 20 に戻り、次の営業日報入力ボタン 839-2 がクリックされた場合はステップ U 18 に戻り、入力終了ボタン 839-3 がクリックされるとステップ U 5（図 7（a））に戻る。

【0100】また、進捗レベル指定ボタン 839-5 がクリックされると、RAM に保持していたこの案件（担当者及び得意先）の進捗率設定データを基に、図 7

（d）に示すような評価レベル指定画面 85 が表示される。担当者が得意先側に立って見た進捗レベル A と会社側から見た進捗レベルをクリックすると進捗率データ B を基に進捗度 851 が決定され下段に表示される。そして、戻りボタン 852 がクリックされると画面 83 に戻る。なお、この際、画面 83 に画面 85 で決定された進捗度を表示するようにしてもよい。進捗レベル及び進捗度については後述する。

【0101】ステップ U 22：（クレーム情報の入力処理）

制御部 112 は、営業担当部員が入力したクレーム情報を RAM に保持する。また、入力情報確認ボタン 839-1 がクリックされた場合は、得意先番号、社員番号、案件番号、入力日付及び選択された入力区分及び入力されたクレーム情報とを営業日報データとして LAN1 を介して送信する。また、入力区分選択ボタン 834、836 または 837 がクリックされた場合はステップ U 20 に戻り、次の営業日報入力ボタン 839-2 がクリックされた場合はステップ U 18 に戻り、入力終了ボタン 839-3 がクリックされるとステップ U 5（図 7（a））に戻る。

【0102】ステップ U 23：（競合情報の入力処理）
制御部 112 は、営業担当部員が入力した競合情報を RAM に保持する。また、入力情報確認ボタン 839-1 がクリックされた場合は、得意先番号、社員番号、案件番号、入力日付及び選択された入力区分及び入力された競合情報とを営業日報データとして LAN1 を介して送信する。また、入力区分選択ボタン 834、835 または 837 がクリックされた場合はステップ U 20 に戻り、次の日報営業入力ボタン 839-2 がクリックされた場合はステップ U 18 に戻り、入力終了ボタン 839-3 がクリックされるとステップ U 5（図 7（a））に戻る。

【0103】ステップ U 24：（信用情報の入力処理）
制御部 112 は、営業担当部員が入力した信用情報を RAM に保持する。また、入力情報確認ボタン 839-1 がクリックされた場合は、得意先番号、社員番号、案件番号、入力日付及び選択された入力区分及び入力された信用情報とを営業日報データとして LAN1 を介して送信する。また、入力区分選択ボタン 834～836 がクリックされた場合はステップ U 20 に戻り、次の営業日報入力ボタン 839-2 がクリックされた場合はステップ U 18 に戻り、入力終了ボタン 839-3 がクリックされるとステップ U 5（図 7（a））に戻る。

【0104】図 10 は営業開発支援システムを利用する管理職の動作と営業部員端末の操作及びその際動作するプログラムの一実施例を示す図であり、図 11 は営業開発支援システム利用時の管理職端末の動作例を示すフローチャートである。

【0105】以下、図 10、図 11 により本店の営業管理職及び端末 12 の動作例について説明するが、支店の営業管理職及び端末 31 と役員及び役員端末 14 の動作も同様である。

（営業管理職による情報照会）

ステップ W 1～W 3：（端末の起動～パスワード入力）
図 11 で、ステップ W 1（端末の起動）、ステップ W 2（通信プロトコル確立）、ステップ W 3（パスワード入力）の際の端末 12 の動作は、図 7 のステップ U 1、U 2、U 3 での端末 11 の動作と同様である。

【0106】ステップ W 4：（利用適格通知受信及び利

用適格判定)

制御部112は、ネットワーク通信部111がサーバ10から利用適格通知を受信すると、利用者適格判定プログラムにより利用適格通知に含まれている利用適格コードを調べ、それが営業管理職員を意味する場合はステップW5に遷移し、営業担当部員を意味する場合は営業担当部員による端末利用処理(図7)に遷移し、役員を意味する場合は役員による端末利用処理(後述)に遷移し、利用適格なしを意味する場合はその旨を表示部114に表示して端末の電源をオフにする。

【0107】ステップW5：(処理選択メニュー表示及びメニューの選択)

制御部112は、表示部114に図12(a)に示すような処理選択メニュー画面120を表示し、案件一覧照会、売上/回収予定照会及び訪問履歴照会等の管理資料照会、情報照会、進捗率設定、新件登録、受注登録、新規得意先登録、営業日報データ入力のいずれかのメニューを選択させる。メニューの選択は入力部113によるメニュー番号のキーインまたはマウス等によるメニューのクリックにより行うことができる。

【0108】ステップW6：(選択処理の判定)

制御部112は営業管理職が管理資料照会メニューを選択した場合はステップW7に遷移し、進捗率設定メニューを選択した場合はステップW19に遷移し、新規案件登録メニューを選択した場合はステップW12に遷移し、受注登録を受信した場合はステップW14に遷移する。また、情報照会メニュー、新規得意先登録メニューまたは営業日報データ入力メニューを選択した場合はステップW16～W18に遷移する。

【0109】ステップW7：(得意先詳細データ送信要求等)

制御部112は上記ステップW6で管理資料照会が選択されると、得意先管理プログラムにより、ネットワーク通信部111及びLAN1を介して当該営業管理職が管轄する得意先の詳細データの送信要求をサーバ10に送信する。得意先詳細データ送信要求には該営業管理職が管轄する部課の部課コードが含まれている。

【0110】ステップW8：(得意先詳細データ受信等)

制御部112はネットワーク通信部111がサーバ10から得意先詳細データを受信するとそれをメモリ115に上書き記憶し、上記ステップW6での管理資料選択内容を調べ、案件一覧照会が選択されていた場合はステップW9に遷移し、売上/回収予定照会が選択されていた場合はステップW10に遷移し、訪問履歴照会が選択されていた場合はステップW11に遷移する。

【0111】ステップW9：(案件一覧表示処理)

制御部112は管理資料作成プログラムを起動して、メモリ115に記憶されている得意先詳細データから、案件毎に得意先名、案件名、受注予定額、進捗度、受注済

み額、訪問開始日、前回の訪問日、営業担当部員名等の案件情報を抽出し、図12(b)に示すような案件一覧表121を作成し、表示部114に表示する。案件一覧表121には案件情報群1211、戻りボタン1212、終了ボタン1213、売上/回収予定表照会ボタン1215及び訪問履歴照会ボタン1216が表示され、戻りボタン1212がクリックされるとステップW5に戻り、終了ボタン1213がクリックされると全体の処理を終了し、売上/回収予定表照会ボタン1215がクリックされるとステップW10に遷移し、訪問履歴照会ボタン1216がクリックされるとステップW11に遷移する。

【0112】ステップW10：(売上/回収予定表表示処理)

制御部112は売上/回収予定表作成プログラムを起動して、メモリ115に記憶されている得意先詳細データから、案件毎に得意先名、案件名、受注額、売上/回収予定日、担当営業部員名等の売上/回収予定情報を抽出し、図12(c)に示すような売上/回収予定表122を作成して表示部114に表示する。売上/回収予定一覧表122には得意先名、案件名、受注額、売上予定額、最終予定、売上実績額、回収実績額等を含む回収実績売上/回収予定情報群1221と、戻りボタン1222、終了ボタン1223、案件一覧照会ボタン1224及び訪問履歴照会ボタン1226が表示され、戻りボタン1222がクリックされるとステップW5に戻り、終了ボタン1223がクリックされると全体の処理を終了し、案件一覧照会ボタン1224がクリックされるとステップW9に遷移し、訪問履歴照会ボタン1226がクリックされるとステップW11に遷移する。

【0113】ステップW11：(訪問履歴一覧表表示処理)

制御部112は管理資料作成プログラムを起動して、メモリ115に記憶されている得意先詳細データから、営業担当者別、得意先名、前回訪問日別(逆順)に、前回訪問日、案件名、受注予定額、進捗率、受注済み額等の訪問履歴情報を抽出し、図12(d)に示すような訪問履歴一覧表123を作成し、表示部114に表示する。訪問履歴一覧表123には訪問履歴情報群1231、戻りボタン1232、終了ボタン1233、案件一覧照会ボタン1234及び売上/回収予定表照会ボタン1235が表示され、戻りボタン1232がクリックされるとステップW5に戻り、終了ボタン1233がクリックされると全体の処理を終了し、案件一覧照会ボタン1234がクリックされるとステップW9に遷移し、売上/回収予定表照会ボタン1235がクリックされるとステップW10に遷移する。

【0114】ステップW12：(新規案件登録画面表示)

制御部112は得意先管理プログラムを起動して図12

(e) に示すような新規案件登録画面 124 を表示し、得意先番号 1241、案件名 1242、担当営業部員 1243、コメント 1244 等の登録データの入力促す。

【0115】ステップ W13：(入力及び新規案件登録データの送信)

部・課長等の管理職が登録データを入力し、登録ボタン 1245 をクリックすると得意先番号、案件名、担当営業部員名、登録日、登録担当者を含む新規案件登録データをサーバ 10 に送信し、ステップ W5 に遷移する。

【0116】ステップ W14：(受注登録画面表示)

制御部 112 は得意先管理プログラムを起動して図 12 (f) に示すような新件登録画面 125 を表示し、得意先番号、得意先名、案件名、担当営業部員等の基本情報 1251 と、受注金額 1252、納期 1253、納入場所 1254、支払条件 1255、受注日 1256 等の登録データの入力促す。

【0117】ステップ W15：(データ入力及び受注登録データの送信)

部・課長等の管理職が登録データを入力し、登録ボタン 1259 をクリックすると得意先番号、案件番号、担当営業部員の社員番号、受注金額、納期、納入場所、支払条件、受注日を含む受注登録データがサーバ 10 に送信され、ステップ W5 に遷移する。

【0118】ステップ W16：(情報照会処理)

前述した図 7 (a) のステップ U7 ~ U15 と同様の動作で、部・課長等の管理職は得意先詳細データ、商談情報、クレーム情報、商品情報及び信用情報を照会することができる。

【0119】ステップ W17：(新規得意先登録処理)

前述した図 7 (b) のステップ U16、17 と同様の動作で、部・課長等の管理職は新規得意先登録処理を行うことができる。また、処理が終わるとステップ W5 に遷移する。

【0120】ステップ W18：(営業日報データ入力処理)

前述した図 7 (c) のステップ U18 ~ U20 と同様の動作で、部・課長等の管理職は営業日報データを営業担当者に代わって入力したり、営業担当者が入力した営業日報データに補足入力を行うことができる。また、処理が終わるとステップ W5 に遷移する。

【0121】ステップ W19：(進捗率設定 (更新) 画面表示)

制御部 112 は進捗率設定プログラムを起動して図 12 (g) に示すような進捗率設定画面 126 を表示する。進捗率設定画面 126 の上段には得意先進捗レベル A と自社進捗レベル B の組み合わせ毎に進捗率を設定する進捗率設定マトリックス 1261 が表示される。なお、既に進捗率が設定されている場合は設定されている進捗率が進捗率設定マトリックス 1261 に表示される。ま

た、中段には得意先進捗レベル A と自社進捗レベル B のレベル番号と共に、得意先進捗レベル A に対応する得意先の発注プロセス等を入力する発注プロセス入力欄 1262 と、進捗レベル B に対応する自社の受注プロセス等を入力する受注プロセス入力欄 1263 が表示され、下段には設定ボタン 1264 が表示される。

【0122】ステップ S20：(進捗率等の入力)

部・課長等の管理職は、まず、発注プロセス入力欄 1262 に商談開始から発注にいたる得意先の発注プロセスを所定段階に順序付け入力する (図 12 (g) の例では、「商談開始」、「機能検討」、「詳細打ち合わせ」、「見積り等検討」、「発注」の 5 レベルが示されている)。次に、受注プロセス入力欄 1263 に商談開始から発注にいたる自社側のアプローチから受注にいたる受注プロセスを所定段階に順序付け入力する (図 12 (f) の例では、「商談開始」、「機能説明」、「詳細打ち合わせ」、「見積書提出等」、「受注」の 5 レベルが示されている)。次に、部・課長等の管理職は担当者の性格や、取引先の従来の傾向、案件の難易、納期の長短等を考慮して、上段の進捗率設定マトリックス 1261 の各欄に進捗率 (%) を入力する。進捗率は進捗率レベル B を行方向に、進捗レベル A を列方向とする行列要素として設定される。例えば、ある得意先への大型機械売り込みについて、課長は、進捗レベル B のレベル 2

(営業部員による得意先に対する機能説明) に応じて進捗レベル A のレベル 2 (得意先側での機能検討) がなされる段階の場合は 50 (%) と判断して、進捗率マトリックス 1261 のカラム (2, 2) に 50 を入力する。

【0123】ステップ W21：(進捗率設定データの送信)

上記ステップ W20 で進捗率マトリックス 1261 の全カラムに進捗率を設定し終わり、設定ボタン 1264 がクリックされると、制御部 112 は、設定されたマトリックスデータ (進捗率設定データ) と得意先番号、営業部員の社員番号 (または部課コード) をサーバ 10 に送信し、ステップ W5 に戻る。なお、図 12 (g) の例では進捗レベルを 5 段階としたが進捗レベルの段階数及びこれに対応する発注プロセス及び受注プロセスの段階数は 5 に限定されない。また、発注プロセスや受注プロセスは案件によって異なる場合があり、案件に応じて設定できる。

【0124】上記図 11 のフローチャートに示す構成により、部課長等の営業管理職や役員は、管理資料や営業情報を照会して、それらに表示される進捗度から、部、課、支店及び全社の営業成績の把握や売上予定等を把握することができる。また、進捗率を営業担当者や得意先、案件等に応じて設定できるので、一律に進捗力を設定する場合に比べて柔軟性があり、実情に沿った営業評価を行うことができる。また、営業担当部員の入力した進捗度について部課長が再評価し、再設定するように構

成することができる。更に、部、課長や支店長は、部、課または支店の進捗度を設定でき、役員は部、課長や支店長の設定した進捗度について再評価し再設定するように構成することができる。

【0125】図13の進捗率マトリックスの一実施例を示す。この例では、進捗レベルA、Bをそれぞれ12段階とし、進捗レベルAには「名刺交換または仕事内容把握」～「注文書発行・ネゴ内示」までの12段階の得意先側発注プロセスを対応させ、進捗レベルBには「初回訪問会社担当ご案内」～「注文書受け取り・最終ネゴ」までの12段階の自社側受注プロセスを対応させ、進捗率マトリックス130の各コラムにそれぞれ進捗率を設定してある。以上、本発明の一実施例について説明したが本発明は上記実施例に限定されるものではなく、種々の変形実施が可能であることはいうまでもない。

【0126】

【発明の効果】上記説明したように、第1乃至第10の発明の営業開発支援システム及び第11の発明の営業開発支援プログラムによれば、営業活動の評価パラメータを設定できるので、営業活動を客観的に把握して評価し、営業支援にフィードバックすることができる。

【0127】また、第3の発明の営業開発支援システム及び第12の発明の営業開発支援プログラムによれば、営業活動の評価パラメータを変更できるので、営業担当者や営業活動のパラメータを一律に設定する場合に比べて柔軟性があり、実情に沿った営業評価を行うことができる。

【0128】また、第13の発明の営業開発支援プログラムによれば、利用適格に応じたプログラムを起動できるので、同じ端末を用いても職位等に対応した営業開発支援の利用を行うことができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の営業開発支援システムのネットワーク構成を示す図である。

【図2】営業開発支援システムの機能構成の概要説明図である。

【図3】本店サーバ及びデータベースの構成例を示すブロック図である。

【図4】本店サーバの動作例を示すフローチャートである。

【図5】LANに接続する端末構成の一実施例を示すブ

ロック図である。

【図6】営業開発支援システムを利用する営業部員の営業動作と営業部員端末の操作及びその際動作するプログラムの一実施例を示す図である。

【図7】営業開発支援システム利用時の営業部員端末の動作例を示すフローチャートである。

【図8】端末利用時に表示される画面の実施例を示す図である。

【図9】端末利用時に表示される画面の実施例を示す図である。

【図10】営業開発支援システムを利用する管理職の動作と営業部員端末の操作及びその際動作するプログラムの一実施例を示す図である。

【図11】営業開発支援システム利用時の管理職端末の動作例を示すフローチャートである。

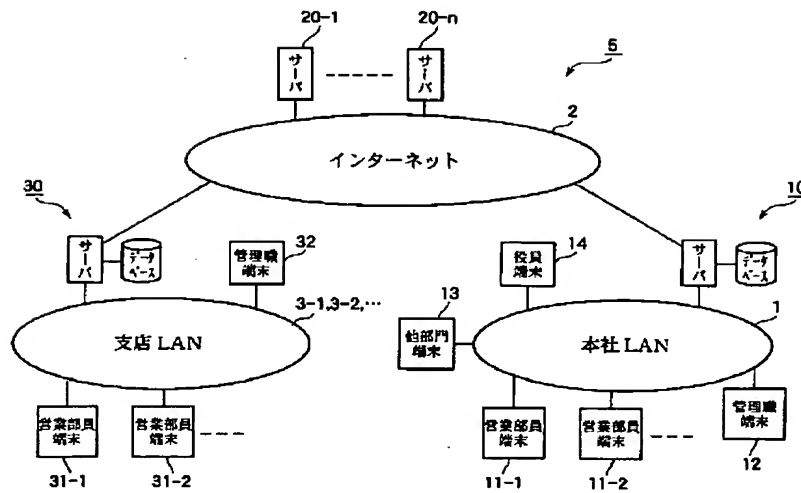
【図12】端末利用時に表示される画面の実施例を示す図である。

【図13】進捗率の説明図である。

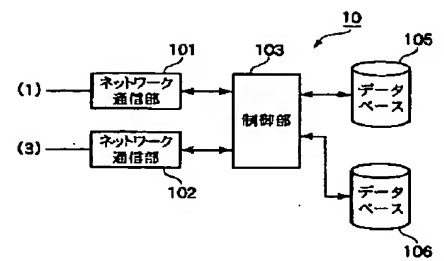
【符号の説明】

- 1、3 LAN（通信ネットワーク）
- 10、30 サーバ
- 11～14、31、32 端末（端末）
- 72 得意先詳細データ一覧表（営業情報照会手段）
- 73 商談情報一覧表（営業情報照会手段）
- 74 商品情報一覧表（営業情報照会手段）
- 75 クレーム情報一覧表（営業情報照会手段）
- 76 信用情報一覧表（営業情報照会手段）
- 83 営業日報データ入力画面（営業活動データ入力手段）
- 85 進捗レベル指定画面（評価レベル指定手段）
- 101 ネットワーク通信部（サーバ側送信手段、サーバ側受信手段）
- 105 データベース（評価パラメータ蓄積手段、営業活動成果データ蓄積手段）
- 111 ネットワーク通信部（端末側送信手段、端末側受信手段）
- 121 案件一覧表（管理資料照会手段）
- 122 売上／回収予定表（管理資料照会手段）
- 123 訪問履歴一覧表
- 126 進捗率設定画面（評価パラメータ設定手段）

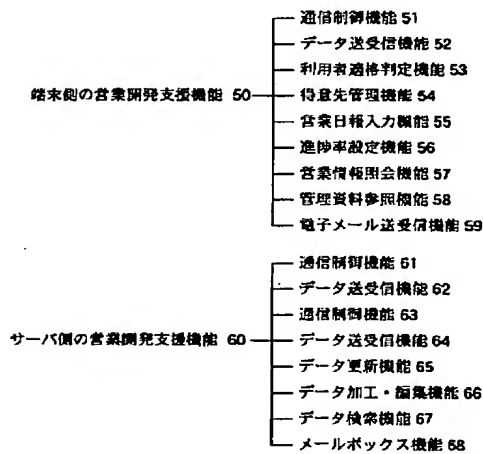
【図1】



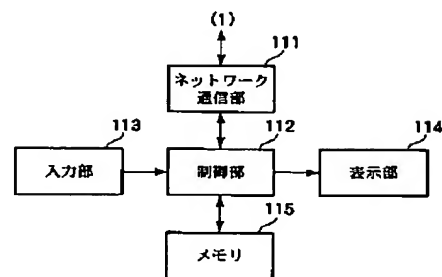
【図3】



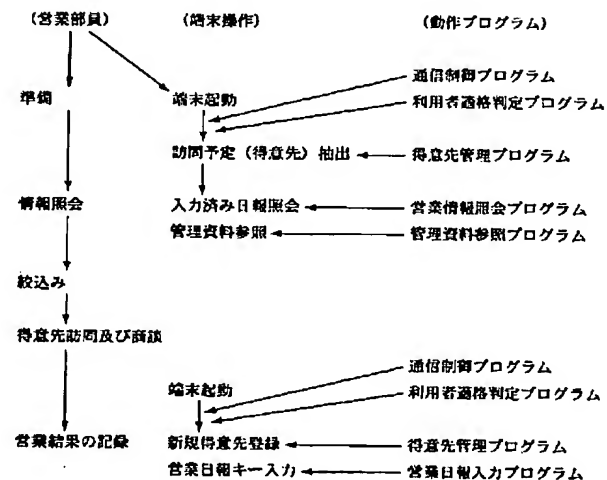
【図2】



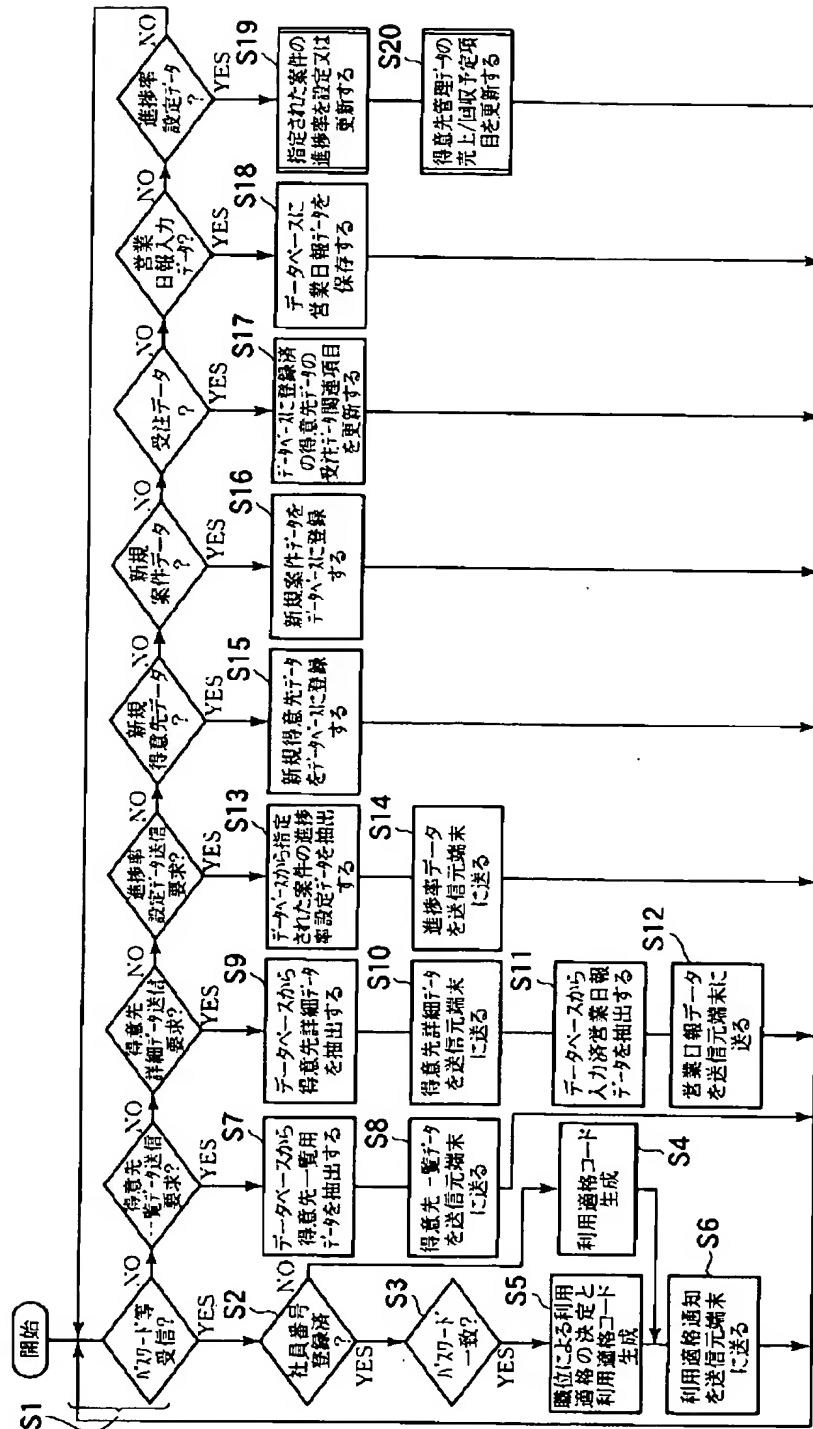
【図5】



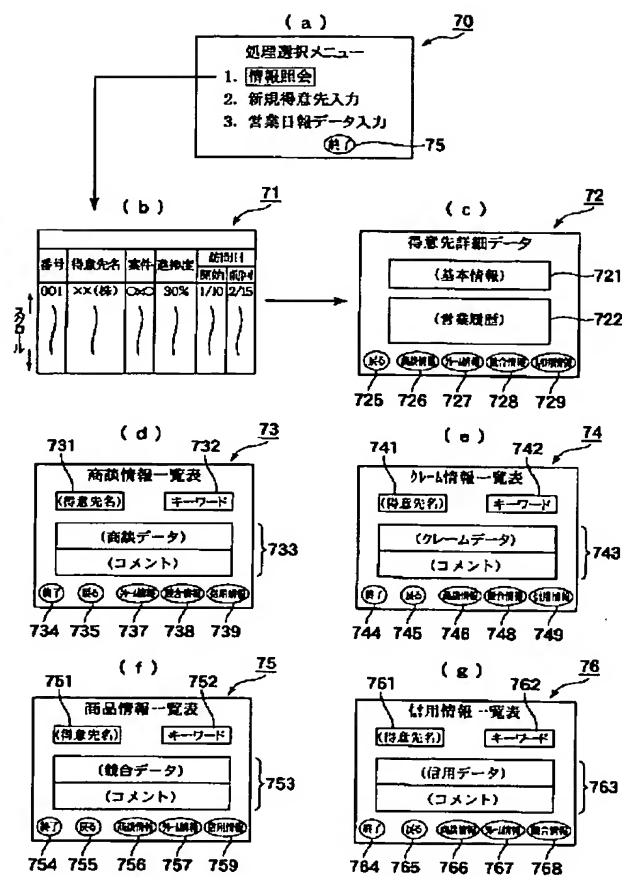
【図6】



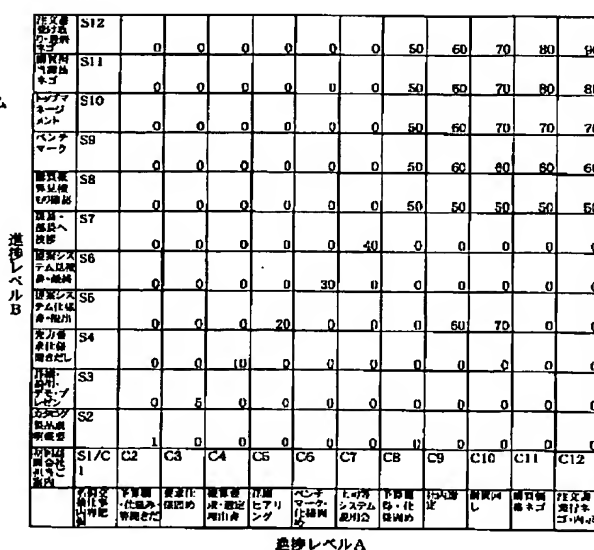
【図4】



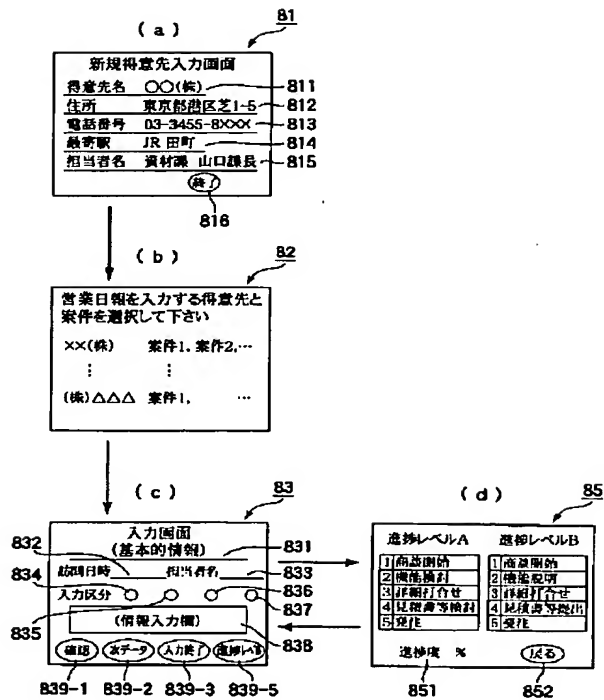
【図 8】



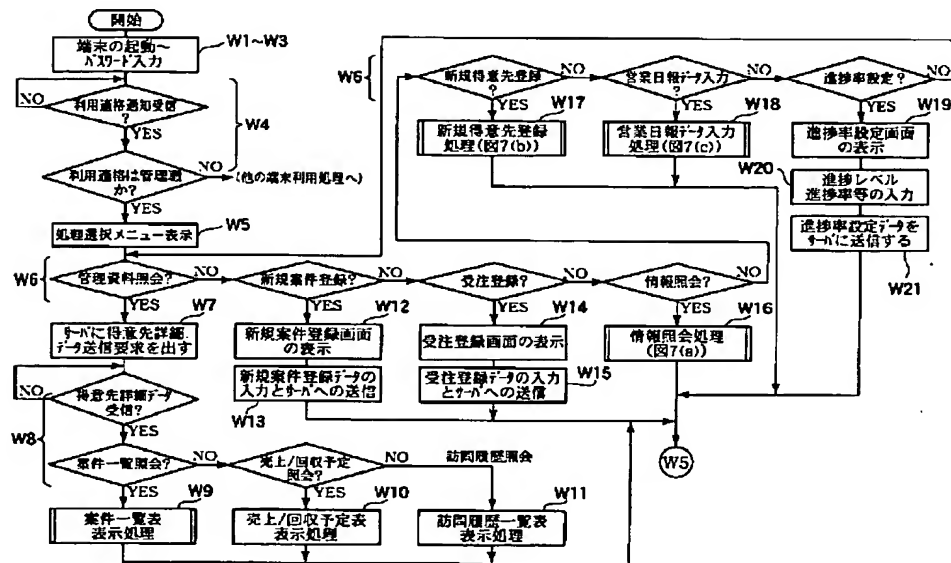
【图 13】



【図9】



【図11】



【図12】

